

CONSIDERAÇÕES FINAIS



ÍNDICE DO CAPÍTULO

09 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Perguntas frequentes

Palavras finais da Ouvidora-Geral



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais



Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



09

CONSIDERAÇÕES FINAIS

PERGUNTAS FREQUENTES

Vamos agora fazer um jogo rápido com as perguntas e respostas mais frequentes entre os profissionais que trabalham nas Ouvidorias do GDF!

Assim, você poderá consultar sua dúvida e ter uma resposta eficiente. Caso ainda não tenha sido respondida, entre em contato conosco!



ouvidoriageral@cg.df.gov.br



2108-3313



Como devo escrever as manifestações dos cidadãos que procuram a Ouvidoria para fazer o registro presencialmente?

Já nos aprofundamos sobre as técnicas e requisitos para um bom atendimento no capítulo 4 "Gestão do Atendimento". Após seguir nossas orientações de escuta ativa, formule a manifestação para o cidadão utilizando a linguagem simples e objetiva, indicando o máximo de informações possíveis como: datas, locais, nomes, endereços, etc. Especifique tudo o que o cidadão deseja, pois desta forma, as respostas também serão mais completas e de qualidade.

Lembrete

Ao finalizar sua escrita, leia todo o conteúdo para que o cidadão dê o "de acordo" e você prossiga ao registro da demanda.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais



Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



09

CONSIDERAÇÕES FINAIS

PERGUNTAS FREQUENTES



Qual a fundamentação legal para a existência das Ouvidorias? E onde posso encontrar essas legislações?

As Ouvidorias Públicas existem em razão da norma constitucional contida no art. 37, §3º, I, III, da Constituição Federal que assim prevêm:

“A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública”.



Ouvidoria-Geral do DF

A rede de Ouvidorias do GDF foi instituída por meio da Lei nº 4.896/2012 - Lei do SIGO/DF, órgão vinculado à Controladoria Geral do DF.

E a Lei Nacional que formalizou a atuação das Ouvidorias é a Lei nº 13460/2017. Aqui no DF essa Lei foi recepcionada pela nº 6.519/2020.

Você pode acessar toda a legislação e normativos referente às Ouvidorias no capítulo 2 "A Rede de Ouvidorias do GDF".

Ou, se preferir, clique aqui!





Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais



Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



09

CONSIDERAÇÕES FINAIS

PERGUNTAS FREQUENTES



A Ouvidoria tem poder punitivo?

NÃO



A Ouvidoria não tem poder punitivo!

NÃO é sua competência:

- Apurar responsabilidades; e
- Instaurar sindicâncias, auditorias e procedimentos administrativos.

Funções da Ouvidoria...

Sugerir e recomendar, uma vez presentes indícios de irregularidade ou infração à lei, que os órgãos competentes façam a **análise da demanda** e decidam quais providências são adequadas ao caso.



Você está aqui!

01 Por onde começa o nosso trabalho

02 A Rede de Ouvidorias do GDF

03 Perfil Profissional

04 Gestão do Atendimento

05 Governança da Rede de Ouvidorias

06 Governança de Serviços

07 Programas e Projetos

08 Proteção de Dados Pessoais



Considerações finais

10 Referências Bibliográficas



Você pode clicar nos títulos e ir direto para a seção que desejar!



09

CONSIDERAÇÕES FINAIS

PERGUNTAS FREQUENTES



A Ouvidoria atua com sigilo nos dados e identidade do manifestante?

SIM



A Ouvidoria assegura o sigilo na tramitação das manifestações formuladas pelos usuários, assim como restringe o acesso à identificação e demais informações do manifestante.

Assim, as denúncias seguirão para os setores responsáveis sem o nome e demais dados do denunciante. As demais tipologias (solicitação, reclamação, elogio e informação) são tramitadas com dados pessoais, por serem importantes para o atendimento da demanda. Todos os servidores envolvidos no tratamento dos dados pessoais podem ser responsabilizados por vazamento ou mau uso.

Exceção

Em casos de denúncias, somente quando indispensável à apuração dos fatos, é que o nome do denunciante será fornecido à unidade correccional. Nesses casos, a unidade demandante ficará responsável por restringir o acesso à identificação a terceiros.

OLÁ!

A você, servidor que atua nas Ouvidorias do GDF,

Digo antes de tudo, que agradeço a sua dedicação e empenho em ser a sua melhor versão.

Sabemos das dificuldades que vivemos nas Ouvidorias. Lidamos com as dores das pessoas e muitas vezes nos sentimos sozinhos. Saiba que somos uma rede e isso significa dizer que o trabalho de um depende do outro. E o sucesso é de todos nós.

Agora que você leu, estudou e assimilou tenho certeza que estará se sentindo um pouco mais confortável para prosseguir na missão de ouvir e servir. Mas não se limite apenas ao conteúdo apresentado aqui neste Guia, busque outros materiais, faça cursos, apresente sugestões de melhoria para melhor funcionamento da nossa rede.

Mas se tiver dúvidas, inseguranças, medos, nos procure. A Ouvidoria-Geral do DF é o seu porto seguro. Saiba que às vezes lançaremos você ao mar, mas sempre estaremos com a âncora preparada para aportar quando for necessário. Navegue, ouse, trilhe novos caminhos, mas volte, porque estaremos aqui para celebrarmos a melhor jornada juntos.

**Abraços da Ouvidora-Geral do DF,
Cecília Souza da Fonseca**